

# SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES

EDITORES

ABRAHAM ALFREDO HERNÁNDEZ PAZ  
ARNULFO SÁNCHEZ GARCÍA

Eric Durand De Sanjuan  
Jesús España Lozano  
Sara C. Ferreira Quevedo  
Salvador Gerardo González Cruz  
Marta Gonzalo Quiroga  
Abraham Alfredo Hernández Paz  
Rafael Ibarra Garza  
Noé López Zúñiga  
María Del Refugio Macías Sandoval  
William Fernando Martínez Luna  
Vera Patricia Prado Maillard  
Gloria Puente Ochoa  
Santiago Ramírez Reyes  
Pedro Paul Rivera Hernández  
Karla Eugenia Rodríguez Burgos  
Karla Sáenz López  
Hugo Salazar Mata  
Arnulfo Sánchez García  
Gerardo Tamez González  
Carlos Ernesto Teissier Zavala  
Vicente Torre Delgadillo  
Alma Rocío Valdés Miramontes  
M. Fernanda Vásquez Palma  
Claire Wright

RECHTIKAL

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

# **SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES**

EDITORES

ABRAHAM ALFREDO HERNÁNDEZ PAZ  
ARNULFO SÁNCHEZ GARCÍA

RECHTIKAL

PRIMERA EDICIÓN

© Copyright 2015,

ERIC DURAND DE SANJUAN, JESÚS ESPAÑA LOZANO, SARA C. FERREIRA QUEVEDO, SALVADOR GERARDO GONZÁLEZ CRUZ, MARTA GONZALO QUIROGA, ABRAHAM ALFREDO HERNÁNDEZ PAZ, RAFAEL IBARRA GARZA, NOÉ LÓPEZ ZÚNIGA, MARÍA DEL REFUGIO MACÍAS SANDOVAL, WILLIAM FERNANDO MARTÍNEZ LUNA, VERA PATRICIA PRADO MAILLARD, GLORIA PUENTE OCHOA, SANTIAGO RAMÍREZ REYES, PEDRO PAUL RIVERA HERNÁNDEZ, KARLA EUGENIA RODRÍGUEZ BURGOS, KARLA SÁENZ LÓPEZ, HUGO SALAZAR MATA, ARNULFO SÁNCHEZ GARCÍA, GERARDO TAMEZ GONZÁLEZ, CARLOS ERNESTO TEISSIER ZAVALA, VICENTE TORRE DELGADILLO, ALMA ROCÍO VALDÉS MIRAMONTES, M. FERNANDA VÁSQUEZ PALMA, CLAIRE WRIGHT.

RECHTIKAL S.A DE C.V.

Dr. Lucio 103-A3-L2

Col. Doctores, 06720 México, D.F.

Teléfonos: (55) 5761-4589,

(55) 6265-2065, Fax: (55) 5761-4589

[www.rechtkal.com](http://www.rechtkal.com)

[rechtkal@gmail.com](mailto:rechtkal@gmail.com)

ISBN 978-607-9282-18-9

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, en donde se establecen penas de prisión y/o multas, además de la indemnización correspondiente por daños y perjuicios, para quienes plagieren, distribuyeren o reprodujeran por cualquier medio —ya sea electrónico o fotomecánico— la totalidad o parcialidad de esta obra, sin la previa autorización del titular del copyright y del Editor.

Impreso en México

Printed in Mexico



## CONTENIDO

### SECCIÓN I

#### LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES DESDE EL PUNTO DE VISTA JURÍDICO

- 1) EL ACCESO DEL TURISTA INTERNACIONAL A LA JUSTICIA A TRAVÉS DE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
ARNULFO SÁNCHEZ GARCÍA  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*  
ABRAHAM ALFREDO HERNÁNDEZ PAZ  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*  
JESÚS ESPAÑA LOZANO  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*
- 2) EL PRINCIPIO DE LA AUTONOMÍA CONFLICTUAL COMO PUNTO DE CONEXIÓN PARA DETERMINAR LA LEY DEL CONTRATO  
WILLIAM FERNANDO MARTÍNEZ LUNA  
*Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá*
- 3) NOCIONES ESENCIALES SOBRE LA ARBITRABILIDAD: UNA APROXIMACIÓN A LAS LEGISLACIONES DE CHILE, MÉXICO Y ESPAÑA  
M. FERNANDA VÁSQUEZ PALMA  
*Universidad de Talca*
- 4) LA EFICACIA DE LA CLÁUSULA COMPROMISORIA INCLUIDA EN UN FIDEICOMISO-TRUST, UN ROMPIMIENTO CON EL PARADIGMA CONVENCIONAL DEL ARBITRAJE  
RAFAEL IBARRA GARZA  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*
- 5) USO DE LA MEDIACIÓN EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL MERCADO DE ARRENDAMIENTO  
ERIC DURAND DE SANJUAN  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*  
KARLA EUGENIA RODRÍGUEZ BURGOS  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*
- 6) LA LEY N° 516 DE PROMOCIÓN DE INVERSIONES Y SU ANÁLISIS EN RELACIÓN A LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN BOLIVIA  
SARA C. FERREIRA QUEVEDO  
*Universidad Católica Boliviana*

## *Solución de Conflictos en las Relaciones Comerciales Internacionales*

- 7) DERECHO INTERNACIONAL Y CONTEXTO LEGAL MEXICANO DURANTE LA NEGOCIACIÓN DEL TRATADO DE LIBRE COMERCIO DE AMÉRICA DEL NORTE (TLCAN).

VERA PATRICIA PRADO MAILLARD  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*

SALVADOR GERARDO GONZÁLEZ CRUZ  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*

- 8) LA RELACIÓN ENTRE ARBITRAJE Y ORDEN PÚBLICO EN EL DERECHO MEXICANO

SANTIAGO RAMÍREZ REYES  
*Universidad Paris I Panthéon-Sorbonne*

### **SECCIÓN II LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIAL**

- 1) LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES INTERNACIONALES

PEDRO PAUL RIVERA HERNÁNDEZ  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*

GERARDO TAMEZ GONZÁLEZ  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*

- 2) MÉTODOS ALTERNOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO: PERSPECTIVA INTERNACIONAL Y SISTEMA ESPAÑOL

MARTA GONZALO QUIROGA  
*Universidad Rey Juan Carlos*

KARLA SÁENZ LÓPEZ  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*

## *Contenido*

- 3) LA GLOBALIZACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU IMPACTO EN LA CAPACIDAD DE RECAUDACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS  
DR. VICENTE TORRE DELGADILLO  
*Universidad Autónoma de San Luis Potosí*
- 4) LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN EL ACUERDO MÉXICO-UNIÓN EUROPEA  
ALMA ROCÍO VALDÉS MIRAMONTES  
*Universidad Complutense de Madrid*
- 5) ASPECTOS CULTURALES COMO PROBLEMA Y SOLUCIÓN EN LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL  
CARLOS ERNESTO TEISSIER ZAVALA  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*
- 6) LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE ARREGLO DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES: UNA VISIÓN DESDE MÉXICO  
MARÍA DEL REFUGIO MACÍAS SANDOVAL  
*Universidad Autónoma de Baja California*  
GLORIA PUENTE OCHOA  
*Universidad Autónoma de Baja California*  
NOÉ LÓPEZ ZÚÑIGA  
*Universidad Autónoma de Baja California*
- 7) ASPECTOS SOCIO CULTURALES QUE INFLUYEN EN LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL COMERCIAL  
MAM. SALVADOR GERARDO GONZÁLEZ CRUZ  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*  
MRI VERA PATRICIA PRADO MAILLARD  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*
- 8) ACUERDOS COMERCIALES INTERNACIONALES Y CONFLICTOS SOCIALES: EL CASO DE LA "GUERRA DEL AGUA" EN BOLIVIA  
CLAIRE WRIGHT  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*  
HUGO SALAZAR MATA  
*Universidad Autónoma de Nuevo León*



# ÍNDICE GENERAL

## SECCIÓN I LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES DESDE EL PUNTO DE VISTA JURÍDICO

EL ACCESO DEL TURISTA INTERNACIONAL A LA JUSTICIA A TRAVÉS DE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	21
1. INTRODUCCIÓN.....	22
2. JUSTICIA ALTERNATIVA Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO: ANÁLISIS DEL DERECHO AL TURISMO.....	23
3. RÉGIMEN JURÍDICO EN MÉXICO SOBRE MEDIACIÓN TURÍSTICA .....	29
4. MARCO JURÍDICO APLICABLE AL TURISTA EN MATERIA DE MASC: ESPECIAL REFERENCIA AL CASO DE QUINTANA ROO .....	34
5. EL PAPEL DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN MATERIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA MATERIA .....	39
6. BIBLIOGRAFÍA.....	40
EL PRINCIPIO DE LA AUTONOMÍA CONFLICTUAL COMO PUNTO DE CONEXIÓN PARA DETERMINAR LA LEY DEL CONTRATO .....	43
1. INTRODUCCIÓN.....	44
2. LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN EL CONTRATO INTERNACIONAL .....	45
2.1. Aspectos introductorios.....	45
2.1.1. Autonomía de la voluntad material.....	46
2.1.2. Autonomía conflictual .....	47
3. VICISITUDES DE LA AUTONOMÍA CONFLICTUAL.....	48
3.1. Ausencia de elección de la Ley del contrato.....	48
3.2. Elección parcial de la ley del contrato.....	50
3.3. Elección anómala de la ley del contrato .....	51
4. LA AUTONOMÍA CONFLICTUAL Y LA INTERNACIONALIDAD DEL CONTRATO .....	51
4.1. Tesis del efecto internacional.....	53
4.2. Tesis del elemento extranjero .....	54
4.3. La internacionalidad del contrato producida por la autonomía conflictual .....	54
5. AUTONOMÍA CONFLICTUAL EN EL DERECHO UNIFORME DE LA UNIÓN EUROPEA.....	57



# Solución de Conflictos en las Relaciones Comerciales Internacionales

6. AUTONOMÍA CONFLICTUAL EN EL DERECHO UNIFORME DE AMÉRICA LATINA .....	58
6.1. El Tratado de Montevideo 1889 .....	58
6.1. Tratado de Montevideo de 1940 .....	60
6.2. Convención Interamericana sobre Derecho Aplicable a los Contratos Internacionales de México 1994 .....	61
7. CONCLUSIONES .....	62
8. BIBLIOGRAFÍA .....	63
NOCIONES ESENCIALES SOBRE LA ARBITRABILIDAD: UNA APROXIMACIÓN A LAS LEGISLACIONES DE CHILE, MÉXICO Y ESPAÑA .....	65
1. INTRODUCCIÓN .....	66
2. ASPECTOS ESENCIALES SOBRE LA COMPRESIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA ARBITRABILIDAD .....	66
2.1. ¿Qué debe entenderse por arbitrabilidad? .....	66
3. LA ARBITRABILIDAD COMO CONDICIÓN DE VALIDEZ DEL CONVENIO Y DEL PROCESO ARBITRAL .....	68
4. CRITERIOS EMPLEADOS PARA SU DELIMITACIÓN. REVISIÓN DEL DERECHO COMPARADO .....	70
5. TEMAS SENSIBLES DE SOMETER A ARBITRAJE: REFLEXIÓN SOBRE EL CARÁCTER EXPANSIVO .....	76
6. EL ECO DEL ORDEN PÚBLICO EN LA ARBITRABILIDAD: ¿CUÁNDO ES LÍMITE DEL ARBITRAJE Y CUÁNDO DE LA LABOR ARBITRAL? .....	77
7. ESTADO DE LA ARBITRABILIDAD EN CHILE .....	85
7.1. Revisión de la arbitrabilidad en el arbitraje internacional e interno .....	85
7.2. Control de la arbitrabilidad .....	93
8. LA ARBITRABILIDAD EN MÉXICO .....	101
8.1. Nociones generales .....	101
8.2. Sobre la delimitación de la arbitrabilidad .....	102
9. LA ARBITRABILIDAD EN ESPAÑA .....	103
10. CONCLUSIONES .....	107
11. BIBLIOGRAFÍA .....	108
LA EFICACIA DE LA CLÁUSULA COMPROMISORIA INCLUIDA EN UN FIDEICOMISOTRUST, UN ROMPIMIENTO CON EL PARADIGMA CONVENCIONAL DEL ARBITRAJE .....	112
1. INTRODUCCIÓN .....	113

## Índice general

2. LOS OBSTÁCULOS A LA EFICACIA DE LA CLÁUSULA COMPROMISORIA INCLUIDA EN UN FIDEICOMISO-TRUST .....	116
2.1. <i>Los obstáculos a la eficacia de la cláusula compromisoria incluida en el instrumento creador del trust</i> .....	116
1.2. <i>Los obstáculos a la eficacia de la cláusula compromisoria incluida en el contrato de fideicomiso</i> .....	120
3. LA EFICACIA DE LA CLÁUSULA COMPROMISORIA INCLUIDA EN UN FIDEICOMISO-TRUST .....	122
3.1. <i>Los fundamentos teóricos de la eficacia de la cláusula compromisoria incluida en un fideicomiso-trust</i> .....	123
3.1.1. La teoría contractual .....	123
3.1.2. La teoría del beneficio .....	123
3.1.3. La teoría de la intención .....	124
3.2. <i>Las reformas legislativas que prevén la eficacia de la cláusula compromisoria incluida en un fideicomiso-trust</i> .....	126
3.2.1. Las reformas legislativas en los Estados de la familia de la <i>common law</i> .....	126
3.2.1.1. Las reformas del Estado de Florida .....	127
3.2.2. Las reformas legislativas en los Estados de la familia romano-germánica .....	129
4. CONCLUSIÓN .....	129
5. BIBLIOGRAFÍA .....	130
USO DE LA MEDIACIÓN EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL MERCADO DE ARRENDAMIENTO .....	133
1. EL MERCADO DE ARRENDAMIENTO .....	134
1.1. <i>Características de los contratos y conflictos de arrendamiento</i> .....	135
1.2. <i>El arrendamiento como inversión de capital</i> .....	136
1.2.1. El conflicto como principal riesgo de inversión .....	138
1.3. <i>El costo de un proceso judicial</i> .....	139
1.3.1. Código de Deontología de los Abogados en la Unión Europea .....	139
1.3.2. Ley de Aranceles y Honorarios Profesionales 21.839 en Argentina .....	140
1.3.3. Código Federal de Procedimientos Civiles en México .....	140
1.4. <i>Duración de un proceso judicial como pérdida de capital</i> .....	141
2. LA MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO PARA DISMINUIR EL RIESGO .....	142

## *Solución de Conflictos en las Relaciones Comerciales Internacionales*

2.1. Beneficios económicos de la mediación y la reducción del costo de un procedimiento judicial .....	144
2.1.1. Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.....	144
2.1.2. Reglamentación de la Ley Argentina 26,589 .....	145
2.1.3. Costos de la mediación en México .....	146
2.2. Reducción del plazo de resolución definitiva.....	147
3. VIABILIDAD JURÍDICA PARA IMPLEMENTAR LA MEDIACIÓN .....	147
3.1. Contexto de la mediación en México.....	148
3.1.1. Impacto de los MASC en el sistema judicial.....	149
3.2. Contexto de la mediación en España .....	150
3.2.1. Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.....	151
3.2.2. Real Decreto 5/2012.....	151
3.2.3. Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles .....	152
4. CONCLUSIONES.....	154
5. BIBLIOGRAFÍA.....	155
LA LEY N° 516 DE PROMOCIÓN DE INVERSIONES Y SU ANÁLISIS EN RELACIÓN A LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN BOLIVIA.....	157
1. INTRODUCCIÓN.....	157
2. VIGENCIA Y CONTENIDO DE LA LEY N° 516, DE PROMOCIÓN DE INVER- SIONES .....	159
3. LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE LA LEY N° 1770, DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, EL ÁMBITO INTERNACIONAL Y EL PROBLEMA DE LOS TRA- TADOS PRE CONSTITUCIONALES .....	168
4. ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA FUTURA LEY DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.....	176
5. BIBLIOGRAFÍA.....	180
DERECHO INTERNACIONAL Y CONTEXTO LEGAL MEXICANO DURANTE LA NEGOCIACIÓN DEL TRATADO DE LIBRE COMERCIO DE AMÉRICA DEL NORTE (TLCAN).....	182
1. INTRODUCCIÓN.....	183
2. RELACIONES BILATERALES MÉXICO-ESTADOS UNIDOS ANTES DEL TLCAN.....	184
3. PROSPECTIVA MEXICANA POLÍTICA-COMERCIAL.....	188
4. CAMBIOS EN EL SISTEMA POLÍTICO Y EN LAS RELACIONES DIPLOMÁTI- CAS DE MÉXICO DE CARA A LA NEGOCIACIÓN DEL TLCAN .....	191
5. ESTRUCTURA DEL MARCO CONSTITUTIVO DEL TLCAN .....	193



## *Índice general*

6. CONCLUSIONES .....	198
7. BIBLIOGRAFÍA.....	199
LA RELACIÓN ENTRE ARBITRAJE Y ORDEN PÚBLICO EN EL DERECHO MEXICANO.....	202
1. INTRODUCCIÓN.....	202
2. ORDEN PÚBLICO EN EL SISTEMA JURÍDICO MEXICANO .....	206
1.1. Aceptación interna.....	206
1.2. El orden público en el derecho internacional mexicano.....	208
2. DIALÉCTICA ENTRE ARBITRAJE Y ORDEN PÚBLICO .....	211
3. RESPUESTAS APORTADAS POR EL SISTEMA JURÍDICO FRANCÉS.....	216
4. POSIBLES RESPUESTAS EN EL SISTEMA JURÍDICO MEXICANO .....	219
5. CONCLUSIONES.....	220
6. BIBLIOGRAFÍA.....	222

## SECCIÓN II LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIAL

LAMEDIACIÓN COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES INTERNACIONALES.....	224
1. INTRODUCCIÓN.....	225
2. PANORAMA GENERAL DE LA MEDIACIÓN .....	226
3. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL COMO MECANISMO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL .....	232
4. CONCLUSIONES.....	238
5. BIBLIOGRAFÍA.....	239
MÉTODOS ALTERNOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO: PERSPECTIVA INTERNACIONAL Y SISTEMA ESPAÑOL.....	240
1. INTRODUCCIÓN.....	241
2. ADR Y SEGUROS.....	243
2.1. ¿Cuáles son los ADR/MASC más utilizados en el ámbito asegurador?.....	243
2.2. Diferencias generales entre los principales ADRs que operan en el sector asegurador .....	244
2.2.1. Negociación .....	244
2.2.2. Transacción .....	244
2.2.3. Evaluación Pericial o Peritos independientes .....	245



## *Solución de Conflictos en las Relaciones Comerciales Internacionales*

2.2.4. Mini juicio (Mini-trial) o Audiencia Ejecutiva (Executive Hearing) .....	246
2.2.5. Arbitraje .....	246
2.2.6. Mediación .....	248
2.2.7. Arb/Med (o Med/Arb) .....	249
2.2.8. Conciliación .....	249
2.2.9. El Defensor del Asegurado .....	250
3. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS MASC EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO .....	251
3.1. <i>¿Cuándo un ADR es una opción válida en la industria del seguro?</i> ....	254
3.2. <i>¿Cuándo no lo es?</i> .....	256
4. ANÁLISIS DE LA REALIDAD ASEGURADORA EN ESPAÑA: ¿ES LA MEDIACIÓN UNA HERRAMIENTA EFICAZ? .....	257
4.1. <i>Análisis de la justicia en España en el ámbito asegurador</i> .....	257
4.1.1. Causas del análisis .....	257
4.1.2. Resultados .....	258
4.2. <i>¿Por qué, de entre los ADRs, la mediación?</i> .....	260
5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	261
6. BIBLIOGRAFÍA.....	263
LA GLOBALIZACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU IMPACTO EN LA CAPACIDAD DE RECAUDACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS.....	264
1. INTRODUCCIÓN.....	265
2. TIPOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO .....	267
2.1. <i>De acuerdo a los canales de distribución</i> .....	267
2.2. <i>De acuerdo con lo sujetos involucrados</i> .....	268
3. PROBLEMAS DERIVADOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO QUE INFLUYEN EN EL ESTABLECIMIENTO DEL VALOR DE MERCADO DE LOS BIENES QUE SE TRANSFIEREN .....	270
3.1. DESLOCALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA .....	270
3.2. DESMATERIALIZACIÓN DE BIENES Y PRODUCTOS .....	271
4. CONCLUSIONES.....	273
5. BIBLIOGRAFÍA.....	275
LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN EL ACUERDO MÉXICO-UNIÓN EUROPEA.....	278
1. INTRODUCCIÓN.....	279

## *Índice general*

2. LOS MASC EN EL DERECHO INTERNACIONAL .....	279
3. ANTECEDENTES DE LAS RELACIONES ENTRE MÉXICO Y LA UNIÓN EURO- PEA.....	282
4. EL ACUERDO MÉXICO-UNIÓN EUROPEA.....	284
5. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN EL ACUERDO MÉXICO-UNIÓN EURO- PEA.....	286
5.1. EL MECANISMO DIPLOMÁTICO-POLÍTICO .....	286
5.2. EL MECANISMO COMERCIAL .....	287
5.2.1. PRIMERA ETAPA: CONSULTAS .....	288
5.2.2. SEGUNDA ETAPA: LA FASE ARBITRAL .....	289
5.2.2.1. ELECCIÓN DE FORO .....	290
5.2.2.2. ESTABLECIMIENTO E INTEGRACIÓN DEL PANEL ARBITRAL .....	291
5.2.2.3. CUMPLIMIENTO DEL INFORME DEL PANEL .....	293
5.2.2.4. SUSPENSIÓN DE BENEFICIOS .....	293
5.3. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE PARTICULARES.....	294
6. CONCLUSIONES.....	295
7. BIBLIOGRAFÍA.....	296
ASPECTOS CULTURALES COMO PROBLEMA Y SOLUCIÓN EN LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL.....	298
1. INTRODUCCIÓN.....	299
2. PROBLEMÁTICA INTERCULTURAL EN LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES .....	301
2.1. <i>Identidad internacional de la empresa</i> .....	302
2.2. <i>El mundo "más internacional" que antes</i> .....	304
2.3. <i>El negociador internacional y la problemática intercultural</i> .....	305
2.4. <i>El proceso de negociación ante la perspectiva internacional</i> .....	305
3. ¿QUÉ ES CULTURA Y DONDE INICIA LA DIVERSIDAD CULTURAL?.....	307
3.1. <i>La cultura como programación mental</i> .....	308
3.2. <i>Los elementos de la cultura</i> .....	309
3.3. <i>La cebolla cultural</i> .....	311
4. LA DIVERSIDAD CULTURAL COMO OBSTÁCULO EN LOS NEGOCIOS INTER- NACIONALES. ....	314
4.1. <i>Principales problemas del negociador internacional</i> .....	314
4.2. <i>El Etnocentrismo</i> .....	316
4.3. <i>El perfil cultural del negociador</i> .....	316

## *Solución de Conflictos en las Relaciones Comerciales Internacionales*

5. EL MODELO DE HOFSTEDE.....	318
5.1. Dimensión del poder.....	319
5.2. Dimensión de individualismo/colectivismo.....	319
5.3. Dimensión de masculinidad.....	320
5.4. Dimensión de resistencia a la incertidumbre.....	320
5.5. Dimensión de pragmatismo.....	320
5.6. Dimensión de indulgencia o restricción.....	321
6. LA ADAPTACIÓN CULTURAL EN LOS NEGOCIOS.....	321
7. CONCLUSIONES.....	323
8. BIBLIOGRAFÍA.....	324
LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE ARREGLO DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES: UNA VISIÓN DESDE MÉXICO.....	326
1. INTRODUCCIÓN.....	327
2. LA INVERSIÓN EXTRANJERA EN MÉXICO.....	328
3. EL ARREGLO PACÍFICO DE CONTROVERSIAS EN LAS RELACIONES INTER- NACIONALES.....	330
4. NATURALEZA JURÍDICA DE LA JUSTICIA ALTERNATIVA.....	331
5. LA NEGOCIACIÓN.....	332
6. LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACIÓN.....	334
6.1. En la doctrina.....	334
6.2. En el Derecho interno.....	339
6.3. Su regulación en el Derecho interno y la repercusión en la inversión extranjera.....	341
7. EL ARBITRAJE.....	341
8. CONCLUSIONES.....	343
9. BIBLIOGRAFÍA.....	344
ASPECTOS SOCIO CULTURALES QUE INFLUYEN EN LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL COMERCIAL.....	346
1. INTRODUCCIÓN.....	347
2. EL ENTENDIMIENTO DE LA COMPLEJIDAD CULTURAL Y LA COMUNICA- CIÓN EN LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL.....	350
3. LA INFORMACIÓN COMO UN ELEMENTO QUE SIRVE PARA ESTABLECER ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN.....	361
4. LA RELACIÓN EN LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL.....	362
5. NEGOCIACIÓN POLÍTICA Y DIPLOMÁTICA.....	368

## *Índice general*

6. CONCLUSIÓN .....	372
7. BIBLIOGRAFÍA.....	374
ACUERDOS COMERCIALES INTERNACIONALES Y CONFLICTOS SOCIALES: EL CASO DE LA "GUERRA DEL AGUA" EN BOLIVIA.....	376
1. INTRODUCCIÓN.....	377
2. ASPECTOS TEÓRICOS.....	378
2.1. <i>El conflicto</i> .....	378
2.2. <i>La protesta</i> .....	379
2.3. <i>La represión</i> .....	380
2.4. <i>El diálogo</i> .....	382
3. SOBRE LOS CONFLICTOS SOCIALES Y EL RÉGIMEN POLÍTICO EN BOLIVIA .....	383
3.1. <i>1964-1982: Regímenes militares y represión de la conflictividad socia</i> .....	383
3.2. <i>1980-2000: Sistemas democráticos con conflictos importantes</i> .....	384
3.3. <i>2000-2014: Profundización de la democracia y persistencia de conflictos sociales</i> .....	384
4. EL CASO DE LA GUERRA DEL AGUA .....	386
4.1. <i>El conflicto</i> .....	386
4.2. <i>La represión</i> .....	387
4.3. <i>Las críticas</i> .....	388
4.4. <i>El diálogo</i> .....	390
5. CONCLUSIONES.....	391
6. BIBLIOGRAFÍA.....	392





# **SECCIÓN I**

## **LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES DESDE EL PUNTO DE VISTA JURÍDICO**

### **EL ACCESO DEL TURISTA INTERNACIONAL A LA JUSTICIA A TRAVÉS DE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**ARNULFO SÁNCHEZ GARCÍA<sup>1</sup>**

*Universidad Autónoma de Nuevo León*

**ABRAHAM ALFREDO HERNÁNDEZ PAZ<sup>2</sup>**

*Universidad Autónoma de Nuevo León*

**JESÚS ESPAÑA LOZANO<sup>3</sup>**

*Universidad Autónoma de Nuevo León*

*Resumen.* La presente aportación tiene como fin aportar una visión integral del acceso del turista a la justicia en aquellos casos donde se ve

- 1 Doctor en Derecho por la Universidad Rey Juan Carlos. Profesor titular de Derecho en la Universidad Autónoma de Nuevo León. Abogado. Investigador del Centro de Investigación de Tecnología Jurídica y Criminología de la Facultad de Derecho y Criminología de la misma Universidad. Investigador Nacional Nivel I CONACYT (SNI-I). Secretario General de la Asociación de Doctores en Métodos Alternos de Solución de Conflictos ASID/MASC. [arnulfosanchezgarcia@hotmail.com](mailto:arnulfosanchezgarcia@hotmail.com).
- 2 Doctor en Gerencia y Política Educativa. Profesor titular de la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública en la Universidad Autónoma de Nuevo León. [abraham.hdz@gmail.com](mailto:abraham.hdz@gmail.com).
- 3 Doctor en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Gerente de Distrito de World Mediation Organisation. Mediador de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León. [espanajesus@hotmail.com](mailto:espanajesus@hotmail.com).

vulnerados sus derechos. Si bien, el enfoque se asume desde la perspectiva mexicana, se debe tener en cuenta la realidad del país como potencia turística a nivel internacional, y la relevancia del sector como un esquema de comercio internacional por servicios.

*Palabras clave.* Turismo, consumo, conflicto, mediación.

*Keywords.* Tourism, consumption, conflict, mediation.

*Sumario:* 1. Introducción; 2. Justicia alternativa y solución de conflictos en materia de consumo: análisis del derecho al turismo; 3. Régimen jurídico en México sobre mediación turística; 4. Marco jurídico aplicable al turista en materia de MASC: especial referencia al caso de Quintana Roo; 5. El papel de las nuevas tecnologías en materia de solución de conflictos en la materia; 6. Bibliografía.

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo corresponde abordar el tema referente al acceso del turista a un sistema de solución de conflictos no adversarial, económico y rápido, pero sobre todo eficaz. Ello tomando en consideración que se trata de una actividad de especial relevancia para la economía mexicana, al situarse como un sector que abona considerablemente al crecimiento de la economía nacional. Así, según datos de la Organización Mundial del Turismo, en el año 2013 la subregión de América del Norte, que es la mayor de todas al concentrar las dos terceras partes de las llegadas en la región, ha registrado un aumento del 3%, lo que ha significado un aumento del 5% para los Estados Unidos de Norte América, un 2% para Canadá y un 1% para México<sup>4</sup>.

Ahora bien, es pertinente aclarar que en el trabajo se contempla estudiar el acceso del turista a mecanismos que brinden seguridad jurídica y justicia, lo cual da como resultado la necesidad de centrar la atención en la relación entre los turistas y los operadores turísticos que brindan el servicio. Por ello, se deja de lado el estudio de la interacción de los

4 Panorama OMT de la Organización Internacional del Turismo, 2014. Disponible en sitio Web de la OMT <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2014-edition>

turistas con la sociedad que acogida, sobre todo en aquellos casos donde puedan surgir cuestiones a partir de diferencias culturales<sup>5</sup>.

## 2. JUSTICIA ALTERNATIVA Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO: ANÁLISIS DEL DERECHO AL TURISMO

Todos los seres humanos somos consumidores y usuarios de bienes y servicios. La actividad económica tiende a la satisfacción de estas necesidades, y toda la actividad mercantil —con ánimo de lucro— está dirigida a satisfacer necesidades, comodidades, gustos y hasta vanidades humanas. Los consumidores pueden existir sin que haya actividad comercial, como ha ocurrido en las civilizaciones primitivas; pero no puede existir el comercio sin consumidores<sup>6</sup>. De tal suerte que predomina de manera importante el rol que juega el consumidor como impulsor de la actividad económica en el comercio.

En la actualidad es posible encontrar en las distintas entidades federativas, Centros de Justicia Alternativa, la mayoría de ellos creados en base a alguna fuente normativa de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia o alguna otra legislación secundaria. Por lo general tienen como misión fundamental facilitar la solución del conflicto, como ejercicio del derecho de acceso a la justicia en aquellas materias que la misma legislación civil y/o penal lo permite<sup>7</sup>.

En materia de consumo existen leyes y reglamentos de carácter especial que consagran los derechos de los consumidores y que bien pueden hacerse valer ante tribunales judiciales, teniendo en cuenta el derecho de acceso a la justicia consagrado en el segundo párrafo de artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de 5

5 Para un trabajo donde se estudia el papel del guía de turistas como facilitador entre el turista y los habitantes del lugar de visita véase JENSEN, ØYSTEIN, *Social mediation in remote developing world tourism locations- the significance of social ties between local guides and host communities in sustainable tourism development*, Journal of Sustainable Journal, vol. 18, No. 5, June 2010

6 FARINA, JUAN, *Defensa del consumidor y del usuario*, Editorial Astrea, Buenos Aires, 2000

7 HIDALGO, JOSÉ DANIEL, *Justicia Alternativa en el proceso penal mexicano*, Porrúa, México, 2010.



de febrero de 1917. Sin embargo, este tipo de asuntos requieren cierta rapidez en su tramitación dado el dinamismo del consumo como actividad humana, pero sin descuidar la seguridad jurídica que garantice el respeto de los derechos personales del consumidor y el cumplimiento cabal de las obligaciones del prestador del servicio de consumo en los términos pactados y en el menor tiempo posible.

El Derecho del Consumidor es una de las ramas del Derecho más modernas de la ciencia jurídica y como tal exige un verdadero cambio de mentalidad por parte de los operadores del Derecho<sup>8</sup>. Dicho sea de paso, la justicia alternativa o los mecanismos alternos de solución de controversias a pesar de ser herramientas utilizadas por el ser humano a lo largo de la historia, actualmente se ha configurado un esquema jurídicamente bien sustentado que le atribuye el carácter de instrumentos de resolución de conflictos adaptado a los tiempos actuales, pues aparecen reforzados en las legislaciones, con una mejor especialización y profesionalismo de lo que se venía haciendo antaño.

Por su parte, la actividad comercial requiere, desde luego, herramientas que puedan ser utilizadas para solucionar los conflictos de una manera rápida, pero sobre todo sencilla. La justicia alternativa y las herramientas que la materializan tales como la mediación, la conciliación y el arbitraje forman un conjunto de elementos imprescindibles para el comercio, sobre todo en aquella rama enfocada a la atención del consumidor.

En el caso de la conciliación se cuenta con una amplia gama de supuestos de aplicación en el sistema jurídico mexicano, y se erige como una disciplina multidisciplinaria que encuadra en las figuras del Derecho Procesal del Trabajo, del Derecho Procesal Civil y Penal entre otros más. Así, en la actualidad ha alcanzado la categoría de instancia imprescindible en aquellas controversias que se presentan en una diversidad de actividades relacionadas con instituciones bancarias, de seguros, de turismo: todas ellas relacionadas con el consumo<sup>9</sup>.

8 KEMELMAJER DE CARLUCCI, AÍDA, *Turismo, Derecho y economía regional*, Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2003

9 VILLASEÑOR, JOSÉ LUIS, *Derecho turístico mexicano*, Editorial Harla, México, 1992.

Ahora bien, se debe tener en consideración que la actividad turística se ha venido configurando como un derecho inherente al ser humano, al respecto, en el art. 7 de Código Ético Mundial para el Turismo (CEMT) se ha consagrado de esa manera, a partir del derecho al descanso y al ocio en concordancia con la limitación de la actividad laboral<sup>10</sup>. Por ello, no es de extrañar que la conciliación aplicada en los conflictos derivados de cuestiones turísticas esté contemplada en la legislación mexicana, y lo que es más, desde 1969, dentro del RAV (Reglamento de Agencias de Viaje) anticipándose al CEMT.

Así, dentro de ese ordenamiento, concretamente en los artículos 35 al 37 se contemplaba primero una audiencia previa entre las partes para lograr un avenimiento; si este último no se lograba, entonces se les exhortaba a someter su conflicto a una segunda audiencia de arbitraje en la Dirección General de servicios jurídicos, dependiente de la SECTUR, para celebrar ante ella un compromiso arbitral que, en caso de no surtir los efectos deseados, dejaba a salvo los derechos de las partes para que se dedujesen ante las autoridades competentes. Así, ese movimiento ascendente del arbitraje privado llegó al RAV en sus disposiciones de los artículos 32 al 41 del Diario oficial del 11 de mayo de 1982<sup>11</sup>.

La tendencia a privilegiar la aplicación de los MASC en el sector del consumo es patente también en otros sistemas jurídicos, así desde el año 2002, y tomando en consideración múltiples esfuerzos normativos previos de carácter comunitarios<sup>12</sup>, se logró concretar el libro verde sobre las Modalidades Alternativas en el ámbito del Derecho Civil y

10 El Código Ético Mundial para el Turismo es un documento aprobado mediante resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercer Asamblea de la Organización Mundial del Turismo celebrada en Santiago de Chile, del 27 de septiembre al 1 de octubre de 2009. Para un estudio que aborda la cuestión véase MILLÁN ESCRICHE, MERCEDES, "Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad", Gran Tour, Revista de Investigaciones Turísticas, N°2, 2010.

11 BRISEÑO, HUMBERTO, "La defensa jurídica del consumidor", Revista de la Facultad de Derecho de México, XXXV, núm. 139, 140 y 141, 1985.

12 Para un estudio pormenorizado de las distintas recomendaciones y normativas expedidas al ámbito de la Unión Europea véase GARCÍA PRESAS, INMACULADA, *Las directrices de la Unión Europea en materia de mediación. Su proyección en España*, Dereito, España, 2009.



Mercantil, el cual considera fundamental tomar en cuenta las iniciativas previas en materia de ADR aplicadas al sector de consumo, para ampliar la gama de protección al área civil y mercantil, puesto que éstas ayudan a resolver el conflicto de raíz para evitar su resurgimiento.

Por ende, es vital que la justicia alternativa sea agotada ante cualquier conflicto derivado de la materia de consumo, pues el apostar por un procedimiento eminentemente judicial acarreará más gastos económicos, lo que propiciaría que los afectados en muchos casos no tuvieran la oportunidad de acceder a la justicia.

Al respecto, ECHAIDE IZQUIERDO y LARA GONZÁLEZ han señalado que en las sociedades modernas ha imperado un sistema de economía de mercado, fundamentado en la libre competencia, con la visión de una asignación de recursos más eficaz y eficiente e impactar positivamente el desarrollo económico. Sin embargo, hacen hincapié en que en un mercado sin regulación, los bienes y servicios aportados por los agentes económicos presentan importantes lagunas, pudiendo limitar o restringir un esquema que genere la competitividad y también ocasionan el riesgo de lesionar su funcionamiento eficiente, provocando para el consumidor situaciones de desigualdad o desequilibrio, de modo que para la protección de los intereses económicos de los consumidores es necesario generar una competencia leal, destacando iniciativas tendentes fomentar una actividad del consumidor en el mercado, tales como: educación, formación, la asociación y acceso a la justicia de los consumidores<sup>13</sup>.

Vale la pena mencionar una perspectiva aportada por LEIÑENA MENDIZÁBAL, quien señala que, en España, a partir de la Ley 3/1991, de Competencia Desleal, de 10 de enero, así como de la Directiva sobre Prácticas Comerciales Desleales y la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, entre otros ordenamientos, se dispone de un esquema de defensa del consumidor sobre las prácticas comerciales desleales, toda vez que se

13 ECHAIDE IZQUIERDO, JUAN MIGUEL y LARA GONZÁLEZ, RAFAEL, *Consumo y Derecho: Elementos jurídico-privados de Derecho de Consumo*, ESIC Editorial, España, 2006

entiende que las buena fe del mercado afecta no sólo las prácticas entre empresarios, sino las de éstos con los consumidores también<sup>14</sup>.

Así, la justicia alternativa a través de sus múltiples mecanismos de solución de conflictos juegan un papel importante dentro del sistema legal inherente a los consumidores, pues precisamente estas herramientas son las que pueden, en un momento dado, brindar a los usuarios turísticos una justicia más pronta y dinámica, mediante la implementación de trámites ágiles para solucionar una situación de controversia con el operador turístico.

Finalmente, dirigiendo la atención al caso mexicano, debemos señalar que en materia de consumo es indispensable traer a colación al sistema de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), pues es esta dependencia quien se encarga de garantizar los derechos de los consumidores. Con el objeto presentar de manera sistematizada al sistema PROFECO a continuación se ofrece al lector un cuadro referencial en donde se precisa la utilización de los mecanismos alternos de solución de conflictos, así como el procedimiento que se utiliza para la conciliación y para el arbitraje.

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) JUSTICIA ALTERNATIVA	
LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, DE 24 DE DICIEMBRE DE 1992:	Artículo 1. La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

14 LEIÑENA MENDIZÁBAL, ELENA, *El avance en la protección de la persona consumidora y usuaria ante las nuevas prácticas comerciales desleales*, Cuadernos de Derecho y Comercio, Núm. 59, 2013.



*Solución de Conflictos en las Relaciones Comerciales Internacionales*

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) JUSTICIA ALTERNATIVA		
MÉTODO ALTER- NO UTILIZADO:	CONCILIACIÓN.	ARBITRAJE.
DEFINICIÓN:	La conciliación implica la colaboración de un tercero neutral a quienes las partes ceden cierto control sobre el proceso pero sin delegar en él la solución <sup>15</sup> .	Es el proceso en el cual interviene un árbitro escogido por aquellos que tienen una controversia, para que la dirima basada en la buena fe y la equidad <sup>16</sup> .
INICIO DEL PROCEDIMIENTO (CONCILIACIÓN/ ARBITRAJE):	Artículo 111. La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes.	Artículo 117. La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.
FORMA DE CELEBRACIÓN:	Artículo 111. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo <sup>17</sup> .	Artículo 118. El arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.
PROCEDIMIENTO:	<p>Artículo 113. El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor.</p> <p>Artículo 114. El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones.</p>	<p>Artículo 119. En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.</p> <p>Artículo 120. En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento, acordes con los principios de legalidad; equidad e igualdad entre las partes.</p>

15 CAIVANO, ROQUE, *Negociación, conciliación y arbitraje: Mecanismos alternativos para la resolución de conflictos*, Editorial Apenac, Lima, 1998.

16 BECERRA BAUTISTA, JOSÉ, *El proceso civil en México*, Porrúa, México, 1975

17 Para este caso la Ley de protección al consumidor pone de manifiesto la posibilidad de llevar a cabo la conciliación vía electrónica.

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) JUSTICIA ALTERNATIVA		
MÉTODO ALTER- NO UTILIZADO:	CONCILIACIÓN.	ARBITRAJE.
VALIDEZ DEL ACUERDO-LAUO.	Artículo 115. Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno. Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.	Artículo 122. Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.
TERMINACIÓN.	Artículo 116. En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.	Artículo 121. El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

### 3. RÉGIMEN JURÍDICO EN MÉXICO SOBRE MEDIACIÓN TURÍSTICA

Como hemos visto, el estado de desventaja del turista como consumidor frente al prestador del servicio turístico pone de relieve la necesidad de protegerlo, so pena de generar una desestabilización de un mercado en crecimiento<sup>18</sup>. FARINA señala que para que el mercado continúe desenvolviéndose se requiere más inversión, investigación, nuevas tecnologías, creación de nuevos bienes de consumo, progreso constante en las técnicas de comercialización y marketing y en todos los supuestos es

<sup>18</sup> Esta cuestión cobra sentido si se tiene en cuenta el creciente mercado turístico, en el documento denominado Panorama OMT de la Organización Internacional del Turismo, 2014, se pone de relieve que mientras en 1950 existían 25 millones de turistas internacionales en el mundo, para el año 2013 la cifra ha llegado a los 1087 millones. Disponible en sitio Web de la OMT <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2014-edition>



necesario el fortalecimiento de la figura del consumidor, lo que apunta a solidificar un mercado más dinámico<sup>19</sup>.

Por ende, la importancia de que existan legislaciones que protejan al turista se vuelve preponderante, pues el consumidor turístico es un elemento importante dentro de la economía del Estado y, en consecuencia, se requieren herramientas que garanticen la efectiva tramitación y solución de los conflictos en materia turística.

GONZÁLEZ ALPUCHE apunta que el turismo emerge de las necesidades y deseos del hombre<sup>20</sup>. Entendemos al turismo no sólo como una actividad económica, sino también como una actividad social encaminada al esparcimiento, entretenimiento o diversión y en general a la realización de actividades de ocio, necesarias para configurar un esquema integrar del desempeño de la vida humana.

La conceptualización con tintes jurídicos del turismo apunta a un concepto que bien lo puede definir como todo desplazamiento voluntario y temporal, determinado por causas ajenas al lucro, en concordancia con el conjunto de situaciones que en los distintos países hacen posibles esos desplazamientos, junto con las relaciones y hechos acontecidos entre éstos y los viajeros<sup>21</sup>. Así, en términos constitucionales existen tres preceptos legales que amparan de manera puntual los derechos del turista: arts. 1, 11 y 17 de la Constitución mexicana.

En el primero de los artículos referenciados se establece que:

En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

19 FARINA, JUAN, *Defensa del consumidor y del usuario*, Astrea, Buenos Aires, 2000.

20 GONZÁLEZ ALPUCHE, RAFAEL, *El trabajador y el turismo*, conferencia, México, Asociación Nacional de Abogados, 1970.

21 DE ARRIAGA, JOSÉ IGNACIO, *Ensayo sobre turismo*, Editur, Barcelona, 1926.

En este sentido, se tiene que los derechos que consagra este artículo privilegia los derechos humanos, con los que cuenta no sólo a nacionales, sino también los extranjeros que visitan territorio mexicano, destacándose la efectiva protección de las garantías correspondientes.

Por otra parte, se trae a colación el artículo 11 constitucional que a la letra dice:

Toda persona tiene derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar de residencia, sin necesidad de carta de seguridad, pasaporte, salvoconducto u otros requisitos semejantes. El ejercicio de este derecho estará subordinado a las facultades de la autoridad judicial, en los casos de responsabilidad criminal o civil, y a las de la autoridad administrativa, por lo que toca a las limitaciones que impongan las leyes sobre emigración, inmigración y salubridad general de la República, o sobre extranjeros perniciosos residentes en el país.

En este artículo se consagra la libertad de tránsito, también conocida como garantía de movilidad, vista en dos vertientes: la primera referente a la libre movilidad dentro del territorio nacional sin la necesidad de salvoconductos o documentos similares; en segundo término consistente en la posibilidad entrar y salir del territorio nacional mexicano, desde luego con limitante de la necesidad de presentar un pasaporte o permisos especiales con el objeto de que las autoridades migratorias puedan identificar a las personas que cruzan las fronteras, así como registrar y controlar todos los movimientos migratorios<sup>22</sup>. De esa manera se privilegia la posibilidad de recorrer el país de manera autónoma, de tal suerte que el turista puede pasear con tranquilidad y seguridad dentro de la República Mexicana, no obstante, cumpliendo con las siguientes obligaciones dispuestas en la norma secundaria de turismo:

- I. Observar las normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos;
- II. Respetar el entorno natural y patrimonio cultural de los sitios en los que realice una actividad turística;

22 RODRÍGUEZ Y RODRÍGUEZ, JESÚS, *Artículo 11*. En VV.AA, *Constitución de los Estados Unidos Mexicanos comentada*, 3a ed., Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 1992.



- III. Acatar las prescripciones particulares de establecimientos mercantiles y empresas cuyos servicios turísticos disfruten o contraten y, particularmente las normas y reglamentos mercantiles de uso o de régimen interior, y
- IV. Pagar el precio de los servicios utilizados en el momento de la presentación de la factura o del documento que ampare el pago en el plazo pactado<sup>23</sup>.

Así mismo, el artículo 17 Constitucional, hace referencia a la impartición de una justicia eficiente y privilegia la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos al señalar expresamente que:

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales..., y posteriormente se señala que... Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias....

Al respecto, la Ley General de Turismo incorpora en su cuerpo normativo los métodos alternos, con la intención de solucionar conflictos derivados de esta rama en particular. Para ello presentamos la siguiente tabla que proyecta los derechos del turista y la forma en que en un momento dado puede resolver sus conflictos.

LEY GENERAL DE TURISMO	
Artículo 1. La presente Ley es de orden público e interés social, de observancia general en toda la República en materia turística, correspondiendo su aplicación en forma concurrente al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Turismo, y en el ámbito de sus respectivas competencias a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como a los Estados, Municipios y el Distrito Federal.	
COMPETENCIA:	Artículo 53. Las relaciones entre los prestadores de servicios turísticos y el turista se regirán por lo que las partes convengan, observándose la presente Ley, la Ley Federal de Protección al Consumidor y las demás leyes aplicables.

**23** Artículo 62 de la Ley General de Turismo.

LEY GENERAL DE TURISMO	
OBLIGACIÓN DE LA SECRETARÍA	Artículo 7. XIV. Instrumentar, en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor, normas de procedimientos tendientes a garantizar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios turísticos, tales como métodos alternativos que resuelvan conflictos ante incumplimientos por parte de prestadores de servicios turísticos;...
OBLIGACIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO	Artículo 58. III. Implementar los procedimientos alternativos que determine la Secretaría, para la atención de quejas...
SANCIONES	<p>Artículo 68. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, su Reglamento y las Normas Oficiales Mexicanas, así como las derivadas de las quejas de los turistas, serán sancionadas por la Secretaría, para lo cual deberá iniciar y resolver el procedimiento administrativo de infracción, de conformidad con lo dispuesto en la Ley, su reglamento y la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.</p> <p>Cuando derivado de una queja presentada por un turista ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se detecte el probable incumplimiento de las disposiciones de esta Ley o de las disposiciones que de ella emanen, la Secretaría, podrá iniciar el procedimiento administrativo correspondiente, así como requerir al prestador de servicios turísticos información que estime para esclarecer los hechos.</p>
TRABAJO EN CONJUNTO	Artículo 73. ...La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor compartirá con la Secretaría información sobre los prestadores de servicios turísticos que tenga registrados en sus bases de datos, tanto en materia de quejas recibidas como en lo relativo a los contratos de adhesión que le sean presentados para su registro.

De acuerdo al esquema anterior se puede observar que dicha ley contempla los métodos alternativos no como una mera posibilidad, sino de manera más bien preceptiva, por parte de la Secretaría de Turismo y de todo aquel que preste servicios en materia turística, de ahí la aplicación de la mediación en esta materia.



Por ello, es importante adoptar como primera opción utilizar la mediación como herramienta alternativa a un proceso legal. Entendiendo, de acuerdo con SERRANO MIGALLÓN, que dentro de la mediación, el tercero conduce las negociaciones, participa activamente y sugiere posibles soluciones, aunque las propuestas son emitidas de manera informal y con base en la información proporcionada por las partes<sup>24</sup>.

Constituye un esfuerzo estructurado para facilitar la comunicación entre los contrarios, en lo que las partes pueden voluntariamente evitar un largo proceso judicial —con el desgaste económico y emocional que éste conlleva— pudiendo acordar una solución para su problema en forma rápida, económica y cordial<sup>25</sup>.

#### 4. MARCO JURÍDICO APLICABLE AL TURISTA EN MATERIA DE MASC: ESPECIAL REFERENCIA AL CASO DE QUINTANA ROO

En el presente trabajo se hace especial referencia a la ley del Estado de Quintana Roo, publicada el 7 de abril de 2014, toda vez que contiene un esquema regulatorio que atiende a los turistas nacionales e internacionales de la entidad (arts. 87-91). Se prevé, específicamente en su artículo 7, que la dependencia responsable de recibir los asuntos es precisamente el Centro de Justicia Alternativa, como órgano encargado de sustanciar procedimientos de conciliación, mediación o arbitraje que pongan fin a los conflictos de carácter jurídico de naturaleza exclusivamente privada.

Dicha Ley estatal establece el procedimiento que se deberá seguir para lograr la solución de los conflictos turísticos, mismos que se describen a continuación: primero, se advierte que los convenios celebrados ante el Centro de Justicia Alternativa no admitirán recurso alguno por lo que alcanzará la categoría de cosa juzgada por ministerio de ley, su

24 SERRANO MIGALLÓN, FERNANDO, *El capítulo XX Disposiciones institucionales y procedimientos para la resolución de controversias*. En WITKER, JORGE (Coord.), *El Tratado de Libre Comercio de América del Norte: Análisis, diagnóstico y propuestas jurídicas*, Tomo II, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 1993.

25 PEÑA, OSCAR, *Mediación y conciliación extrajudicial*, Editorial Flores Editor y Distribuidor, México, 2014.

cumplimiento se solicitará, en caso de ser necesario, al Juez competente en la vía de apremio o ejecución de la sentencia<sup>26</sup>.

En la ahora abrogada Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Quintana Roo, de 6 de agosto de 1997<sup>27</sup>, se establecía como procedimiento a seguir en el Centro en aquellos casos de incumplimiento, que se mandaría citar a la parte obligada; en caso de no asistir se le debía apercibir con alguno de los medios de apremio a que se refiere el Artículo 13 de dicha Ley<sup>28</sup>. Es decir, se podían emplear como medios de apremio por parte del Centro de Justicia Alternativa las siguientes medidas:

- I. Multa de tres hasta doscientas veces el salario mínimo diario vigente en el Estado Quintana Roo;
- II. El auxilio de la fuerza pública; y
- III. El arresto hasta por 36 horas.
- IV. Si el infractor fuese jornalero, obrero o trabajador no podrá ser sancionado con multa mayor del importe de su jornal o salario de un día. La multa impuesta a los trabajadores no asalariados no excederá del equivalente de un día de su ingreso.

Pastrana señala que el proceso de mediación no podrá efectuarse si las partes involucradas no tuviesen el deseo, la iniciativa, la voluntad de transformar su conflicto<sup>29</sup>. Teniendo esto en cuenta, dichas medidas no tenían el propósito de sancionar propiamente el incumplimiento del acuerdo alcanzado en la mediación, sino por la omisión de comparecer a una cita de autoridad de carácter administrativo.

26 Artículo 72 de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo.

27 Entre la mencionada ley, y la nueva de 7 de abril de 2014, existió una Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Quintana Roo, de 16 de diciembre de 2009, la cual fue abrogada por el artículo transitorio segundo del nuevo ordenamiento.

28 Art. 16.

29 PASTRANA, LAURA, *La mediación en el sistema procesal acusatorio en México*. Flores Editor y distribuidor, México, 2013.



Este esquema viciaba el espíritu de la justicia alternativa, pues ésta en ninguna etapa tendría que sujetarse a métodos coercitivos, ya que su esencia es enteramente libre y voluntaria en todas y cada una de sus etapas, sin embargo, el principio *pacta sunt servanda* obligó a que la nueva legislación optara por una solución distinta.

Con la actual ley, se tiene que en caso de incumplimiento y ante la solicitud del afectado se les citará a ambas partes a una audiencia aclaratoria<sup>30</sup>, en caso de inasistencia de la parte incumplidora se le otorgará un término de 5 días para rendir la justificación correspondiente<sup>31</sup>, posteriormente, el gestor del Centro de Justicia Alternativa citará nuevamente a las partes a efecto de dar seguimiento, y ante la ausencia de comparecencia o cumplimiento, dará trámite al ejercicio de las acciones respectivas ante el tribunal competente<sup>32</sup>.

Cuando la controversia de carácter privado ya se encuentre en sede judicial, iniciada con la demanda ante el juez competente y antes de que el juez le dé entrada a la contestación, citará a audiencia de conciliación la cual deberá tramitarse ante el Centro de Justicia Alternativa en los términos de los arts. 257, 258, 259 y 260 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Quintana Roo, de 8 de enero de 1981 (CPCQR).

La Ley de Justicia Alternativa otorga la posibilidad de agotar los métodos alternos de solución de conflictos en asuntos que ya están judicializados, así lo establece el mismo art. 257 del CPCQR, al indicar que siendo la audiencia de conciliación un método alternativo, y es virtud de ese carácter será el Centro de MASC quien la desahogue. Esto permite un importante desfogue de asuntos que se encuentran en sede judicial que pueden concluirse por la vía alterna, al contemplar esta posibilidad las partes gozan del beneficio de mínima intervención judicial, es decir que las partes no tengan que esperar hasta que el juez se pronuncie en favor o en contra de alguien en particular, sino más bien ellos deciden el rumbo final de su conflicto.

30 Art. 79.

31 Arts. 81 y 82.

32 Art. 83 y 83.

Otra ventaja que se tiene cuando se lleva a cabo un método alternativo después de presentada una demanda es que las partes tienen una mejor perspectiva del conflicto desde el punto de vista legal, es decir, ellos ya cuentan con una mayor asesoría y tienen a la mano los elementos jurídicos pertinentes para negociar una posible solución. Pues como bien señala Pacheco, una mediación prematura puede ser improductiva debido a que la hostilidad existente entre las partes les impide comunicarse correctamente<sup>33</sup>.

Sin embargo, es importante señalar que en ocasiones el turista no tiene el tiempo necesario para hacer valer sus derechos de la forma antes enunciada. Al respecto, la ley prevé un mecanismo de mediación rápido y eficaz al permitir que se concreten acuerdos verbales. Así, la ley dispone que tratándose de turistas, los acuerdos deberán ser de cumplimiento a corto plazo, o preferentemente inmediato, supuesto que es de observancia obligatoria cuando se trata de acuerdos no escritos.

Por otro lado, dado los límites temporales de estancia del turista, a veces cortos en relación con los tiempos de gestión del conflicto que establece la Ley de Justicia Alternativa, se establece la posibilidad de dar seguimiento al esquema de implementación del mecanismo alternativo vía electrónica<sup>34</sup>, de forma que el consumidor de servicios turísticos tenga un efectivo acceso a la justicia.

Adicionalmente se establece por la multicitada Ley que compareciendo el citado, el conciliador designado procurará avenir a las partes haciéndoles notar las ventajas que se logran a través de un arreglo convencional o transaccional<sup>35</sup>. Para este caso, el especialista deberá persuadir a las partes para que alcancen un acuerdo satisfactorio para todos los involucrados haciendo hincapié en las ventajas. WILDE señala que entre otras se pueden enlistar:

- a) Es amistosa para las partes y utiliza un lenguaje sencillo;

33 PACHECO, GUILLERMO, *Mediación. cultura de la paz. Medio alternativo de administración de justicia*. Porrúa, México, 2004.

34 Art. 89.

35 Artículo 19 de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo.



- b) Es flexible gracias a su relativa formalidad, de modo tal que permite adecuarlas a las circunstancias y a las personas;
- c) Mantiene relaciones en lugar de destruirlas;
- d) Permite encontrar soluciones basadas en el sentido común. Si no logra un acuerdo, al menos posibilita poner de manifiesto la situación creada y la posición de la otra parte;
- e) Produce acuerdos creativos. La mediación cambia las reglas del juego. El mediador conjuntamente con las partes trabajan para generar todas las opciones posibles para solucionar el conflicto buscando arreglos;
- f) Las partes pueden mantener el control de sus intereses y de los procedimientos durante todo el tiempo que dure la mediación;
- g) Comparativamente con el proceso judicial, es reducida en costos y;
- h) De igual manera, es reducida en el tiempo<sup>36</sup>.

Aun y con la posibilidad de concretar acuerdos verbales, no se debe dejar de lado que cuando se trata de un acuerdo por escrito, de acuerdo al art. 71 éste deberá contener: 1. Fecha y lugar de su celebración; 2. Manifestación de las declaraciones personales; 3. Un apartado de los antecedentes del conflicto; 4. Clausulado correspondiente, incluidos los efectos del incumplimiento y términos de ejecución dado el carácter de cosa juzgada que le otorga la presente ley; 5. Nombre y firma de las partes y los resolutores del conflicto, y; 6. Nombre y firma de los servidores públicos que intervengan.

En este articulado encontramos nuevamente la fuerza vinculante dentro del proceso de mediación. A todas luces el legislador ha privilegiado la implementación del método alternativo, al grado de concederle un esquema de ejecución judicial preferente, preservando la esencia de la justicia alternativa que es velar por la prontitud y eficacia de la resolución de los conflictos.

36 WILDE, ZULEMA, *¿Qué es la mediación?*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1994.

En este sentido, MNOOKIN afirma que en la cultura legal, las expectativas implícitas que abogados y clientes (o partes en el conflicto) puedan tener sobre cómo se desarrolla el juego y cómo se espera que se comporten, puede producir un impacto muy negativo en la mesa de negociaciones<sup>37</sup>. Lo que permite inferir que resulta ventajoso, de primera mano, solucionar un conflicto fuera de competencias judiciales y lejos del alcance de los abogados tendientes a la procuración de esquemas adversariales, pues si bien es cierto, éstos aportan un enfoque jurídico al asunto en particular, no menos cierto es que se debe motivar a las partes que tengan un conflicto, a que lo resuelvan ellos mismos en el menor tiempo y con el menor desgaste, tanto emocional como económico posible.

#### 5. EL PAPEL DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN MATERIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA MATERIA

La República mexicana goza de innumerables destinos turísticos. Se reciben cada año miles de turistas nacionales y extranjeros, desafortunadamente se presentan numerosos conflictos, los cuales necesitan una solución pronta teniendo en cuenta que el turista no habita en ese lugar y tendrá que trasladarse de nuevo a su lugar de origen. Como ya habíamos adelantado en el apartado anterior, cuando no es posible alcázar un acuerdo de cumplimiento inmediato se genera la necesidad de aplicar la justicia alternativa de manera virtual, es decir, sin que tenga que ser de manera presencial, pues esto acarrearía gastos económicos por parte del afectado y el sujeto activo de la reclamación, por lo tanto el desgaste material y humano se torna oneroso.

El uso de la tecnología ha sido otro factor influyente en las legislaciones modernas, pues aporta un medio de respuesta ágil y accesible para el acceso a la justicia privilegiando el mandato constitucional de prontitud y expedites.

La utilización de la tecnología en el haber diario de las personas es un hecho cada vez más generalizado, por ello la legislación se va actualizando.

37 MNOOKIN, ROBERT, *et. al.*, Resolver conflictos y alcanzar acuerdos. Cómo plantear la negociación para generar beneficios, Gedisa, Barcelona, 2003.



lizando a los nuevos requerimientos, como es el caso de Quintana Roo, pues los medios electrónicos facilitan la operacionalidad de la justicia. No es lo mismo que una persona se vea en la necesidad de trasladarse desde un lugar a otro para hacer efectiva alguna reclamación ante una dependencia gubernamental, sobre todo tratándose de los extranjeros<sup>38</sup>, a que tenga acceso a herramientas electrónicas desde su domicilio utilizando el Internet. Gracias a las posibilidades generadas por la tecnología, los tiempos de respuesta son menores y se reducen de manera considerable los gastos y de tiempo que tienen que invertir las personas a quienes se les han vulnerado sus derechos.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- BECERRA BAUTISTA, JOSÉ, *El proceso civil en México*, Porrúa, México, 1975.
  - BRAVO, MARTÍN, *El arbitraje económico en México*, Porrúa, México, 2002.
  - BRISEÑO, HUMBERTO, *La defensa jurídica del consumidor*, Revista de la Facultad de Derecho de México, t XXXV, núm. 139, 140 y 141, 1985.
  - CAIVANO, ROQUE, *Negociación, conciliación y arbitraje: Mecanismos alternativos para la resolución de conflictos*, Editorial Apenac, Lima, 1998.
  - ECHAIDE IZQUIERDO, JUAN MIGUEL y LARA GONZÁLEZ, RAFAEL, *Consumo y Derecho: Elementos jurídico-privados de Derecho de Consumo*, ESIC Editorial, España, 2006.
  - FARINA, JUAN, *Defensa del consumidor y del usuario*, Editorial Astrea, Buenos Aires, 2000.
  - GARCÍA PRESAS, INMACULADA, "Las directrices de la Unión Europea en materia de mediación. Su proyección en España", *Dereito*, España, 2009.
- 38 Esto teniendo en cuenta que el art. 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de 24 de diciembre de 1992, señala que las reclamaciones, a elección del reclamante, se podrán hacer en el lugar donde se haya originado el motivo de la reclamación, en el domicilio del reclamante o en el del proveedor o de cualquier otro que se justifique, sin embargo, ni la PROFECO, ni los Centros de MASC, tienen cobertura en el extranjero, salvo cuando se realicen los procedimientos de manera electrónica.

## *El Acceso del Turista Internacional a la Justicia*

- GONZÁLEZ, RAFAEL, *El trabajador y el turismo*, conferencia, México, Asociación Nacional de Abogados, 1970.
- HIDALGO, JOSÉ DANIEL, *Justicia Alternativa en el proceso penal mexicano*, Porrúa, México, 2010.
- JENSEN, ØYSTEIN, *Social Mediation in remote developing world tourism locations the significance of social ties between local guides and host communities in sustainable tourism development*, Journal of Sustainable Journal, vol. 18, No. 5, June 2010.
- KEMELMAJER DE CARLUCCI, AÍDA, *Turismo, derecho y economía regional* Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2003.
- LEIÑENA MENDIZÁBAL, ELENA, *El avance en la protección de la persona consumidora y usuaria ante las nuevas prácticas comerciales desleales*, Cuadernos de Derecho y Comercio, Núm. 59, 2013.
- MNOOKIN, ROBERT, et. al., *Resolver conflictos y alcanzar acuerdos. Cómo plantear la negociación para generar beneficios*. Gedisa, Barcelona, 2003.
- MARTÍNEZ, APOLLONIA, *Comercio Electrónico, Firma digital y autoridades de certificación*, Editorial Universitat de les Illes Balears, España, 2001.
- MILLÁN ESCRICHE, MERCEDES, *Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad*, Gran Tour, Revista de Investigaciones Turísticas, N° 2, 2010.
- PEÑA, OSCAR, *Mediación y conciliación extrajudicial* Editorial Flores Editor y Distribuidor, México, 2014.
- PASTRANA, LAURA, *La mediación en el sistema procesal acusatorio en México*, Flores Editor y distribuidor. México, 2013.
- PACHECO, GUILLERMO, *Mediación: Cultura de la paz medio alternativo de administración de justicia*, Porrúa, México, 2004.
- RODRÍGUEZ Y RODRÍGUEZ, JESÚS, *Artículo 11*. En VV.AA, Constitución de los Estados Unidos Mexicanos comentada, 3a ed., Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 1992.

- SERRANO MIGALLÓN, FERNANDO, *El capítulo XX Disposiciones institucionales y procedimientos para la resolución de controversias*. En WITKER, JORGE (Coord.), *El Tratado de Libre Comercio de América del Norte: Análisis, diagnóstico y propuestas jurídicas*, Tomo II, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 1993.
- URIBARRI, GONZALO, *Derecho arbitral mexicano*, Porrúa, México, 2006.
- WILDE, ZULEMA, *¿Qué es la mediación?*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1994.
- VILLASEÑOR, JOSÉ LUIS, *Derecho turístico mexicano*, Harla, México, 1992.